Лучший способ расстаться с клиентом навсегда

У оператора связи есть масса способов лишиться клиентов. Можно очень часто устраивать "разрывы". Можно загнать цены на предоставляемые услуги в поднебесье. Можно хамить и третировать абонентов. Но лучший способ придумал, кто бы вы думали?

Второе место по разгону клиентов и абонентской базе, разумеется, принадлежит ОАО "Ростелеком". Второе, потому что как в анекдоте. А первое место всегда принадлежало "Почте России".

Но обо всем по порядку.

Бывший клиент

Когда-то я был клиентом ОАО "Уралсвязьинформ". Два года назад, принял решение сменить провайдера, ибо качество услуг желало оставлять лучшего. Что можно получить от технологии xDSL? Правильно - низкую скорость, перманентные перебои (что-то постоянно ломалось) и практическую невозможность дозвониться до службы техподдержки. Последнее, очевидно, происходит из второго. Но, дела давно минувших дней, я написал письмо в СТП, что более не пользуюсь услугами сей компании, получил грозное уведомление о том, что "нужно явиться по адресу" и забросил модем куда-то на полку в гараже.

По адресу для "расторжения договора", зная об очередях и предчувствуя "теплую встречу", я банально не пошел. Зачем? Уведомление о расторжении я отправил, подтверждение о получении оного (в виде грозного окрика) получил. Никаких претензий, даже в виде электронного письма и тем паче в виде "заказного с уведомлением" обратной стороной договора выставлено не было. Для закрепления я еще что-то вносил в "личном кабинете" - как-то менял тарифы, чтоб они были без абонентской платы или еще что-то - прошло уже достаточно времени, чтоб все эти действия были успешно забыты.

В общем, поступил как любой нормальный абонент, который не желает тратить время на расплод ненужных (абоненту) бумаг - просто перестал платить, тем более что тариф исключительно авансовый.

Понимаю, что большинство "корпоративных юристов" найдут мои действия неприемлемыми. Но логика проста: если к абоненту имеются претензии - обратитесь. Адрес вам известен, как и контактные данные. В любом другом случае - "расстаемся без обид". Даже "Правила оказания телематических услуг связи" в пункте 46 гласит: "Абонент вправе в любое время в одностороннем порядке расторгнуть договор при условии оплаты им понесенных оператором связи расходов по оказанию ему телематических услуг связи. Порядок одностороннего отказа от исполнения договора определяется договором".

А по договору могу сказать, что:

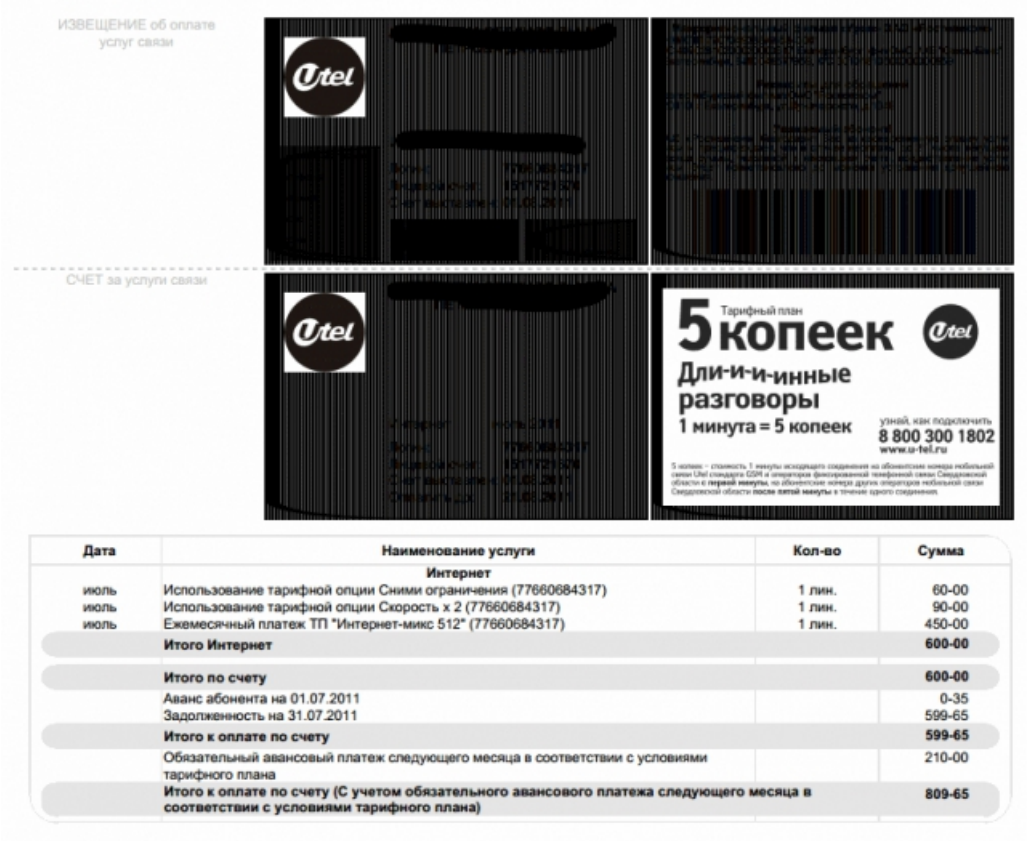
а) Всерьез читать то количество документов, которые предлагает эта доблестная компания для подписания может только профессиональный юрист, специализирующийся на услугах связи. Для справки - "единый договор", размещенный на сайте и упакованный в архив rar (почему именно такой архиватор?) содержит 11 (одиннадцать) документов на более чем мегабайт информации. Не считая собственно договора, который является "публичной офертой".

б) Статья 450 Гражданского Кодекса в п. 3 гласит: "В случае одностороннего отказа от исполнения договора полностью или частично, когда такой отказ допускается законом или соглашением сторон, договор считается соответственно расторгнутым или измененным".

в) Сложившаяся практика отношений между оператором и клиентом состоит в том, что абонент перестает платить, а оператор перестает оказывать услуги.

В любом случае, по договору оператор имел как минимум 30 дней, и как максимум шесть месяцев на одностороннее расторжение договора в связи с неисполнением обязательств с моей стороны. А также выдвинуть претензии по денежным вопросам, оборудованию и чего угодно. Но претензий предъявлено не было, а я успешно забыл о существовании какого-либо договора с компанией. Повторюсь, что в компании прекрасно знали не только "физический адрес", но и электронный, куда, собственно, приходили счета и всякий спам про "новые услуги".

В общем, на момент отказа от услуг, у меня был вот такой последний счет:



Дата	Наименование услуги	Кол-во	Сумма
	Интернет		
июль	Использование тарифной опции Сними ограничения (77660684317)	1 лин.	60-00
июль	Использование тарифной опции Скорость x 2 (77660684317)	1 лин.	90-00
июль	Ежемесячный платеж ТП "Интернет-микс 512" (77660684317)	1 лин.	450-00
	Итого Интернет		**600-00**
	Итого по счету		**600-00**
	Аванс абонента на 01.07.2011		0-35
	Задолженность на 31.07.2011		599-65
	Итого к оплате по счету		**599-65**
	Обязательный авансовый платеж следующего месяца в соответствии с условиями тарифного плана		210-00
	Итого к оплате по счету (С учетом обязательного авансового платежа следующего месяца в соответствии с условиями тарифного плана)		**809-65**

С 1 июля, я перестал пользоваться услугой. И это как бы УСИ даже должен мне 35 копеек. Но здравый смысл подсказывает, что стоимость бумаг по оформлению "уплаты долга" в порядки превысит собственно долг.

В общем, дело о взыскании задолженности, если наличие таковой будет доказано, дело кредитора. А абонент худо-бедно защищен от претензий. Я даже нашел вот такое Определение Высшего Арбитражного Суда:

Определение вас рф от 08.08.2008 n 10470/08 по делу n а68-гп-379/7-06 в передаче дела по иску о взыскании абонентской платы по договору за оказанные услуги по доступу в интернет для пересмотра в порядке надзора судебных актов отказано, так как суд правомерно отказал в иске, поскольку договором не предусмотрено внесение ежемесячной абонентской платы при отсутствии факта пользования услугами, а ответчик в спорный период услугами интернет фактически не пользовался.

ВЫСШИЙ АРБИТРАЖНЫЙ СУД РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ОПРЕДЕЛЕНИЕ
от 8 августа 2008 г. N 10470/08
ОБ ОТКАЗЕ В ПЕРЕДАЧЕ ДЕЛА В ПРЕЗИДИУМ
ВЫСШЕГО АРБИТРАЖНОГО СУДА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Высший Арбитражный Суд Российской Федерации в составе председательствующего судьи Балахничевой Р.Г., судей Козловой О.А., Харчиковой Н.П., рассмотрев в судебном заседании заявление общества с ограниченной ответственностью "Спринг Телеком" о пересмотре в порядке надзора решения Арбитражного суда Тульской области от 10.10.2007 по делу N А68-ГП-379/7-06, постановления Двадцатого арбитражного апелляционного суда от 21.12.2007 и постановления Федерального арбитражного суда Центрального округа от 23.04.2008 по тому же делу

по иску общества с ограниченной ответственностью "Спринг Телеком" (далее - истец, заявитель) к обществу с ограниченной ответственностью "Шар" (далее - ответчик) о взыскании абонентской платы по договору от 01.01.2003 N 94 за оказанные в период с 01.04.2006 по 31.05.2006 услуги по доступу в Интернет в сумме 920,4 условных единиц, эквивалентных долларам США

установил:

решением суда первой инстанции от 10.10.2007, оставленным без изменения постановлением апелляционной инстанции от 21.12.2007 и постановлением кассационной инстанции от 23.04.2008, в иске отказано в связи с недоказанностью истцом факта оказания услуг по предоставлению телекоммуникационных услуг связи, а именно: доступа к информационным ресурсам Интернет.

В заявлении о пересмотре судебных актов в порядке надзора истец просит их отменить, ссылаясь на неприменение закона, подлежавшего применению.

Заявитель полагает, что если ответчик не пользовался в спорный период услугами Интернет, это не освобождает его от внесения абонентской платы, поскольку истец нес затраты, поддерживая точку доступа абонента и включение абонентской линии в режиме постоянной готовности.

Рассмотрев заявление и материалы надзорного производства, судебная коллегия пришла к выводу об отсутствии оснований, предусмотренных статьей 304 Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации, для передачи дела в Президиум Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации.

Как установлено судами первой и апелляционной инстанций, между сторонами заключен договор от 01.01.2003 N 94 на оказание телекоммуникационных услуг и приложение N 1 к нему, в соответствии с которыми истец (оператор) предоставляет ответчику (абоненту) услуги доступа к Интернету, а в обязанности ответчика входит оплата за доступ в Интернет, включающая в себя абонентскую плату за установку от 24 Кбит/с до 128 Кбит/с, за трафик и за превышение трафика.

Отказывая в удовлетворении иска, суды исходили из того, что договором не предусмотрено внесение ежемесячной абонентской платы при отсутствии факта пользования услугами, а ответчик в спорный период услугами Интернет фактически не пользовался.

Приведенные в заявлении о пересмотре судебных актов в порядке надзора доводы не могут быть признаны обоснованными по следующим основаниям.

В соответствии с пунктом 1 статьи 54 Федерального закона от 07.07.2003 N 126-ФЗ "О связи" (в редакции Федерального закона от 03.03.2006 N 32-ФЗ) оплата услуг связи производится посредством наличных или безналичных расчетов непосредственно после оказания таких услуг, путем внесения аванса или с отсрочкой платежа.

Основанием для осуществления расчетов за услуги связи являются показания оборудования связи, учитывающего объем оказанных услуг связи оператором связи, а также условия заключенного с пользователем услугами связи договора об оказании услуг связи.

Таким образом, в предмет доказывания по делу входило установление факта оказания услуг ответчику по доступу в Интернет в соответствующем объеме, подтвержденном документально, и с учетом условий договора о порядке и сроках оплаты услуг.

Как установлено судом и не отрицается заявителем, ответчик в спорный период услугами по доступу в Интернет не пользовался.

Довод заявителя о том, что ответчик и при отсутствии факта пользования услугами по доступу в Интернет обязан вносить абонентскую плату, отклонен судами как противоречащий условиям договора и не основанный на законе.

Мнение заявителя о том, что ответчик обязан вносить абонентскую плату для восполнения затрат заявителя на обслуживание оборудования в целях поддержания точки доступа абонента в постоянной готовности, является ошибочным, поскольку законом или договором такая обязанность на ответчика не возложена.

Ссылка заявителя на Правила оказания телематических услуг связи, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.09.2007 N 575, не может быть признана обоснованной, поскольку указанные Правила введены в действие с 01.01.2008 и не могут применяться к правоотношениям сторон в спорном периоде.

Остальные доводы заявителя не могут быть приняты, поскольку касаются доказательственной стороны по делу, однако установление фактических обстоятельств дела, исследование и оценка доказательств - это прерогатива судов первой и апелляционной инстанций.

Положения главы 36 Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации не предусматривают полномочий суда надзорной инстанции по установлению иных фактических обстоятельств дела и иной оценке доказательств.

В силу пункта 4 статьи 299 Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации дело может быть передано в Президиум Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации только при наличии оснований, предусмотренных статьей 304 названного кодекса.

Таких оснований в данном случае не имеется, нарушения единообразия в толковании и применении арбитражными судами норм материального права и норм процессуального права не установлено.

Учитывая изложенное и руководствуясь частью 8 статьи 299, статьями 184, 301 Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации, судебная коллегия

определила:

в передаче дела N А68-ГП-379/7-06 Арбитражного суда Тульской области в Президиум Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации для пересмотра в порядке надзора решения суда первой инстанции от 10.10.2007, постановления Двадцатого арбитражного апелляционного суда от 21.12.2007 и постановления Федерального арбитражного суда Центрального округа от 23.04.2008 по указанному делу отказать.

Председательствующий судья
Р.Г.БАЛАХНИЧЕВА
Судья
О.А.КОЗЛОВА
Судья
Н.П.ХАРЧИКОВА

... где четко и конкретно говорится, что Законом не возлагается на потребителя обязанность оплачивать услуги, которые фактически не были оказаны. В том, что тариф, которым я пользовался, является авансовым сомнения тоже не вызывает - вот тут в архиве тарифов, в самом конце четко сказано, что тариф "Интернет-Микс" является авансовым, если не включена опция "Оплати в кредит". Из квитанции видно, что опция про кредит не включена.

Посему я спал спокойно. На коммерческую деятельность ОАО "Ростелеком" смотрел исключительно в профессионально-познавательных целях, и совершенно не видел себя в роли клиента этой компании.

Должник кому-то

Но прошло полтора года (!) и ОАО "Ростелеком" решил напомнить о себе.

Нет, не так.

Через какое-то время, очевидно в виду невыполнения плана по поступлению денег, ОАО "Ростелеком", воспользовавшись каким-то пунктом договора, погребенным под слоем юридической шелухи, продал "долги".

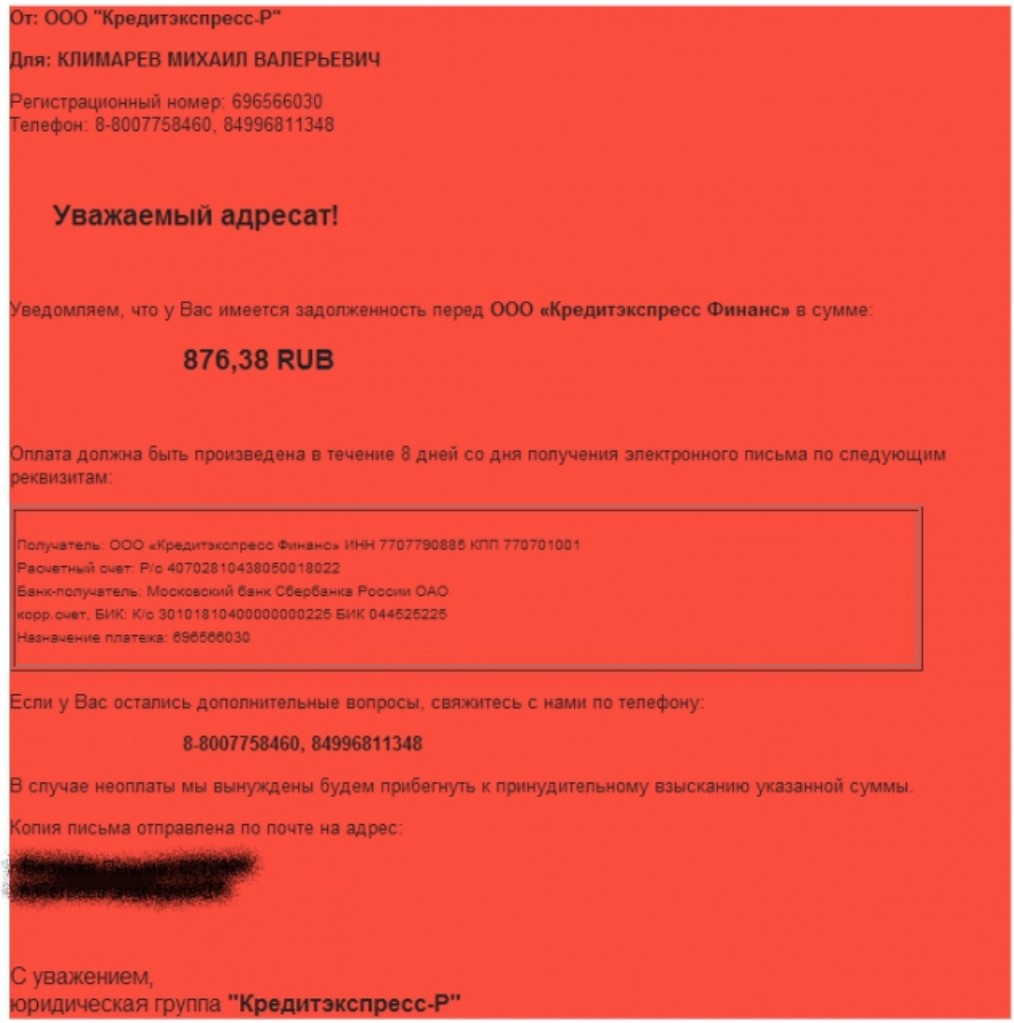
В современной версии договора правил оказания услуг физлицам это п. 3.2.4, где оператор имеет право: "*Требовать от Абонента исполнения обязательств по Договору, в т.ч. неисполненных перед Оператором денежных обязательств, передавать (уступать) третьим лицам право требования исполнения указанных обязательств с представлением им необходимых для этого сведений об Абоненте и его обязательствах, при наличии письменного согласия абонента на передачу третьим лицам его персональных данных, закрепленное в Договоре. При этом не требуется дополнительное согласие Абонента для передачи (уступки) третьему лицу указанного права требования от Абонента*".

Последнее предложение, кстати, юридическое лукавство, но об этом позже.

Итак, прошло полтора года, и буквально перед Новым, 2013, Годом, мне пришло "письмо счастья", где очень строгим тоном сообщается, что я должен N рублей, какой-то там компании - коллектору. К сожалению, не придав никакого значения письму, которое пришло совершенно обычной почтой (без уведомления), я его банально выбросил. Ну, просит кто-то денег - мало ли попрошаек вокруг. Написал лишь электронной почтой по адресу, указанному в письме. Вежливое: так, мол, и так. Я не имел отношений с компанией ОАО "Ростелеком" (напомню, договор я подписывал с ОАО "Уралсвязьинформ", до объединения), не соблаговолите ли разъяснить в чем дело? Ответа не последовало. Четыре месяца.

И вот в апреле сего года началось.

Для начала, пришло вот такое электронное письмо:



От: ООО "Кредитэкспресс-Р"

Для: КЛИМАРЕВ МИХАИЛ ВАЛЕРЬЕВИЧ

Регистрационный номер: 696566030
Телефон: 8-8007758460, 84996811348

Уважаемый адресат!

Уведомляем, что у Вас имеется задолженность перед ООО **«Кредитэкспресс Финанс»** в сумме:

876,38 RUB

Оплата должна быть произведена в течение 8 дней со дня получения электронного письма по следующим реквизитам:

Получатель: ООО «Кредитэкспресс Финанс» ИНН 7707790885 КПП 770701001
Расчетный счет: Р/с 40702810438050018022
Банк-получатель: Московский банк Сбербанка России ОАО
корр.счет, БИК: К/с 30101810400000000225 БИК 044525225
Назначение платежа: 696566030

Если у Вас остались дополнительные вопросы, свяжитесь с нами по телефону:

8-8007758460, 84996811348

В случае неоплаты мы вынуждены будем прибегнуть к принудительному взысканию указанной суммы.

Копия письма отправлена по почте на адрес:

[redacted]

С уважением,
юридическая группа **"Кредитэкспресс-Р"**

Что характерно, опять без указания причин возникновения долга, зато с указанием реквизита платежа и, ой, страшно-страшно! - с пугалкой "принудительного взыскания".

Письмо - спам. Кто ж на него отвечать будет?

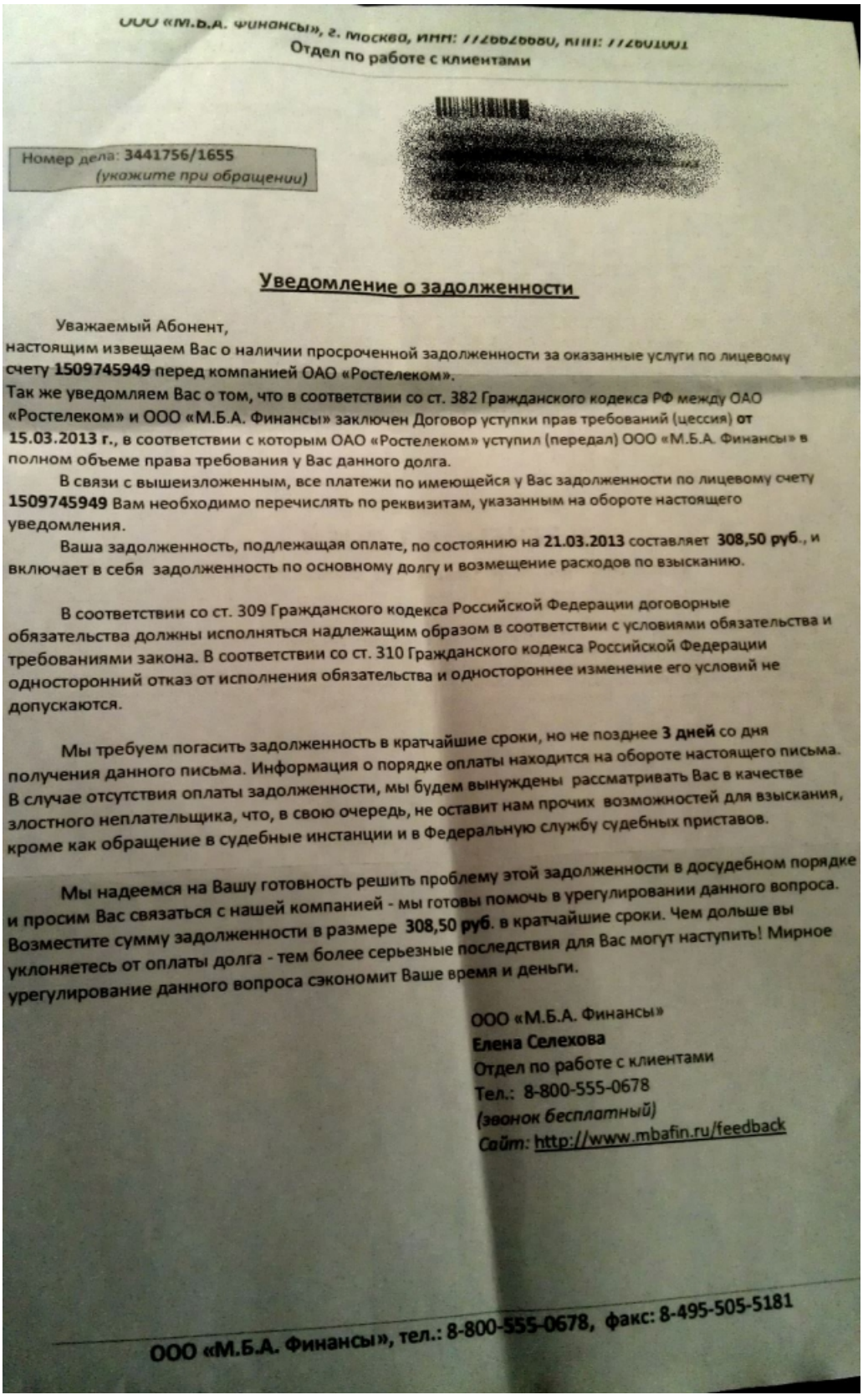
Но потом позвонили. И грозным таким голосом потребовали денег. На вопрос, "с какой стати, и вообще, вы кто?", не менее грозно пообещали передать "в вышестоящие инстанции". Ну, передавайте. Даже интересно стало.

Потом позвонили еще.

Потом еще.

На все наводящие вопросы о причине "задолженности", отвечали, что должен я ОАО "Ростелеком". А они требуют возврата долга на основании договора цессии. Я отвечал, что это прекрасно, что звонящие имеют такой прекрасный договор с доблестной компанией, но причем тут я?

И тут приходит еще одно письмо. Бумажное. Его я не выкинул, а сфотографировал:



ООО «М.Б.А. Финансы», г. Москва, ИНН: 7726626660, КПП: 772601001
Отдел по работе с клиентами

[redacted]

Номер дела: 3441756/1655
(укажите при обращении)

Уведомление о задолженности

Уважаемый Абонент,
настоящим извещаем Вас о наличии просроченной задолженности за оказанные услуги по лицевому счету **1509745949** перед компанией ОАО «Ростелеком».
Так же уведомляем Вас о том, что в соответствии со ст. 382 Гражданского кодекса РФ между ОАО «Ростелеком» и ООО «М.Б.А. Финансы» заключен Договор уступки прав требований (цессия) **от 15.03.2013 г.**, в соответствии с которым ОАО «Ростелеком» уступил (передал) ООО «М.Б.А. Финансы» в полном объеме права требования у Вас данного долга.

В связи с вышеизложенным, все платежи по имеющейся у Вас задолженности по лицевому счету **1509745949** Вам необходимо перечислять по реквизитам, указанным на обороте настоящего уведомления.

Ваша задолженность, подлежащая оплате, по состоянию на **21.03.2013** составляет **308,50 руб.**, и включает в себя задолженность по основному долгу и возмещение расходов по взысканию.

В соответствии со ст. 309 Гражданского кодекса Российской Федерации договорные обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона. В соответствии со ст. 310 Гражданского кодекса Российской Федерации односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются.

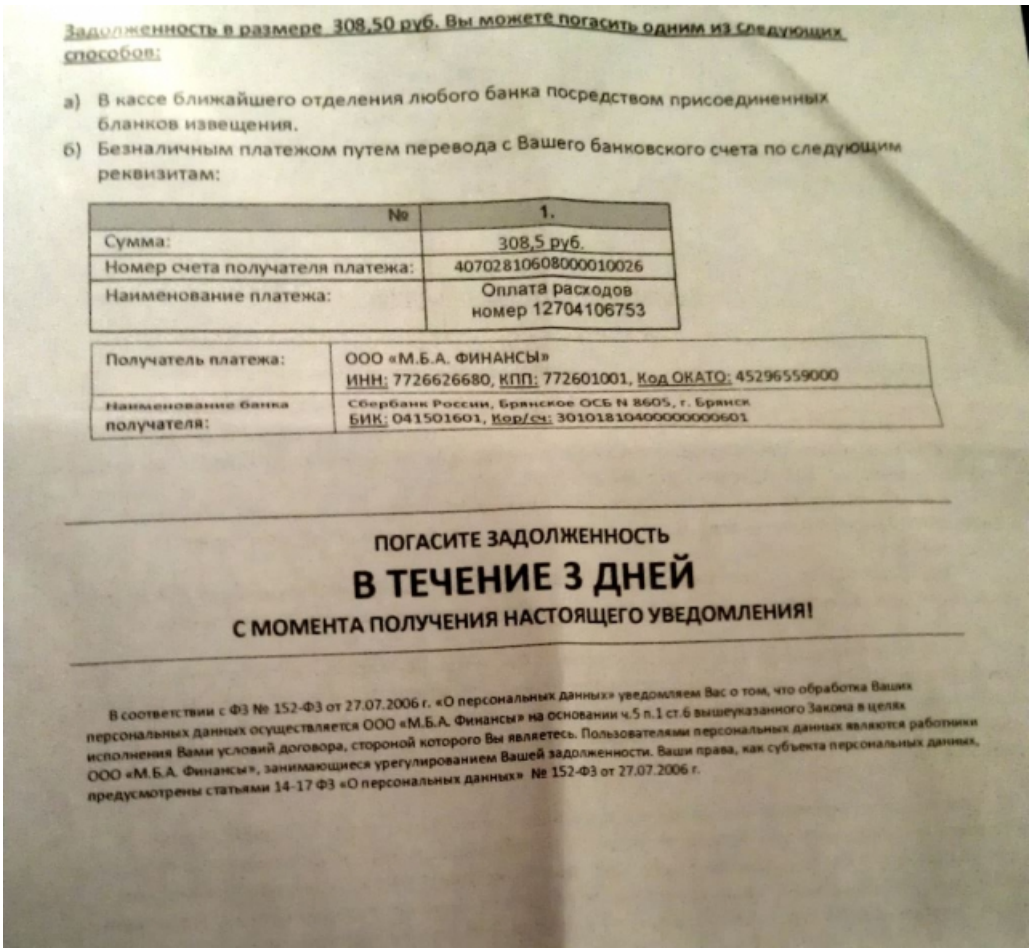
Мы требуем погасить задолженность в кратчайшие сроки, но не позднее **3 дней** со дня получения данного письма. Информация о порядке оплаты находится на обороте настоящего письма. В случае отсутствия оплаты задолженности, мы будем вынуждены рассматривать Вас в качестве злостного неплательщика, что, в свою очередь, не оставит нам прочих возможностей для взыскания, кроме как обращение в судебные инстанции и в Федеральную службу судебных приставов.

Мы надеемся на Вашу готовность решить проблему этой задолженности в досудебном порядке и просим Вас связаться с нашей компанией - мы готовы помочь в урегулировании данного вопроса. Возместите сумму задолженности в размере **308,50 руб.** в кратчайшие сроки. Чем дольше вы уклоняетесь от оплаты долга - тем более серьезные последствия для Вас могут наступить! Мирное урегулирование данного вопроса сэкономит Ваше время и деньги.

ООО «М.Б.А. Финансы»
Елена Селехова
Отдел по работе с клиентами
Тел.: 8-800-555-0678
(звонок бесплатный)
Сайт: http://www.mbafin.ru/feedback

ООО «М.Б.А. Финансы», тел.: 8-800-555-0678, факс: 8-495-505-5181

... как и полагается - грозная пугалка, ссылка на договор цессии, какие-то рандомные цифры договора (номера договоров, как я прекрасно помню, начинались в нашем региона с цифр 7766 - см. выше счет). Но компания-долгополучатель уже другая! Сумма тоже. Поменьше, правда.



Задолженность в размере 308,50 руб. Вы можете погасить одним из следующих способов:

а) В кассе ближайшего отделения любого банка посредством присоединенных бланков извещения.

б) Безналичным платежом путем перевода с Вашего банковского счета по следующим реквизитам:

№	1.
Сумма:	308,5 руб.
Номер счета получателя платежа:	40702810608000010026
Наименование платежа:	Оплата расходов номер 12704106753

Получатель платежа:	ООО «М.Б.А. ФИНАНСЫ» ИНН: 7726626680, КПП: 772601001, Код ОКАТО: 45296559000
Наименование банка получателя:	Сбербанк России, Брянское ОСБ N 8605, г. Брянск БИК: 041501601, Кор/сч: 30101810400000000601

ПОГАСИТЕ ЗАДОЛЖЕННОСТЬ

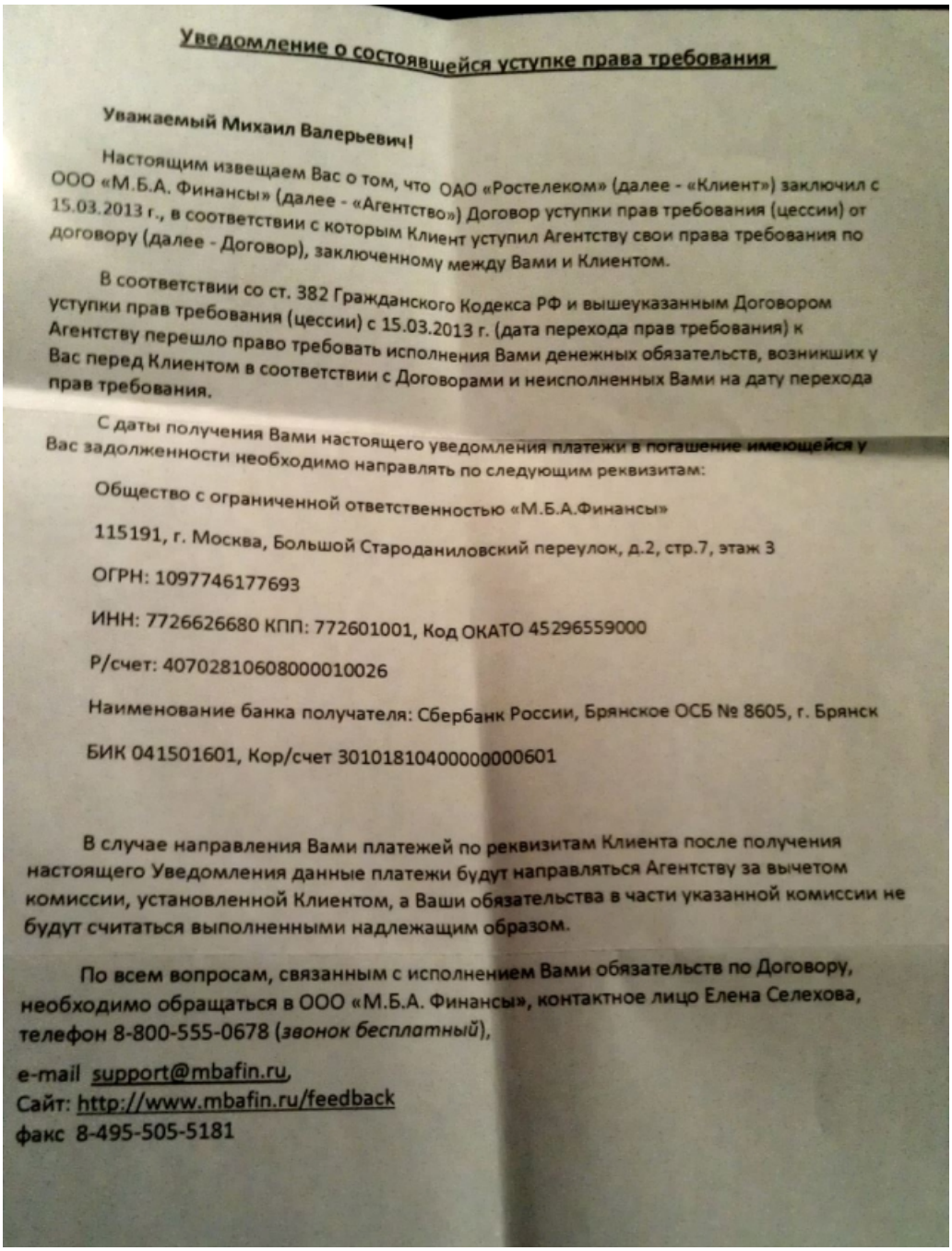
В ТЕЧЕНИЕ 3 ДНЕЙ

С МОМЕНТА ПОЛУЧЕНИЯ НАСТОЯЩЕГО УВЕДОМЛЕНИЯ!

В соответствии с ФЗ № 152-ФЗ от 27.07.2006 г. «О персональных данных» уведомляем Вас о том, что обработка Ваших персональных данных осуществляется ООО «М.Б.А. Финансы» на основании ч.5 п.1 ст.6 вышеуказанного Закона в целях исполнения Вами условий договора, стороной которого Вы являетесь. Пользователями персональных данных являются работники ООО «М.Б.А. Финансы», занимающиеся урегулированием Вашей задолженности. Ваши права, как субъекта персональных данных, предусмотрены статьями 14-17 ФЗ «О персональных данных» № 152-ФЗ от 27.07.2006 г.

...но и времени на "погашение задолженности" дают тоже меньше.

Вот тут еще немного рассказали "че-почем":



Уведомление о состоявшейся уступке права требования

Уважаемый Михаил Валерьевич!

Настоящим извещаем Вас о том, что ОАО «Ростелеком» (далее - «Клиент») заключил с ООО «М.Б.А. Финансы» (далее - «Агентство») Договор уступки прав требования (цессии) от 15.03.2013 г., в соответствии с которым Клиент уступил Агентству свои права требования по договору (далее - Договор), заключенному между Вами и Клиентом.

В соответствии со ст. 382 Гражданского Кодекса РФ и вышеуказанным Договором уступки прав требования (цессии) с 15.03.2013 г. (дата перехода прав требования) к Агентству перешло право требовать исполнения Вами денежных обязательств, возникших у Вас перед Клиентом в соответствии с Договорами и неисполненных Вами на дату перехода прав требования.

С даты получения Вами настоящего уведомления платежи в погашение имеющейся у Вас задолженности необходимо направлять по следующим реквизитам:

Общество с ограниченной ответственностью «М.Б.А.Финансы»

115191, г. Москва, Большой Староданиловский переулок, д.2, стр.7, этаж 3

ОГРН: 1097746177693

ИНН: 7726626680 КПП: 772601001, Код ОКАТО 45296559000

Р/счет: 40702810608000010026

Наименование банка получателя: Сбербанк России, Брянское ОСБ № 8605, г. Брянск

БИК 041501601, Кор/счет 30101810400000000601

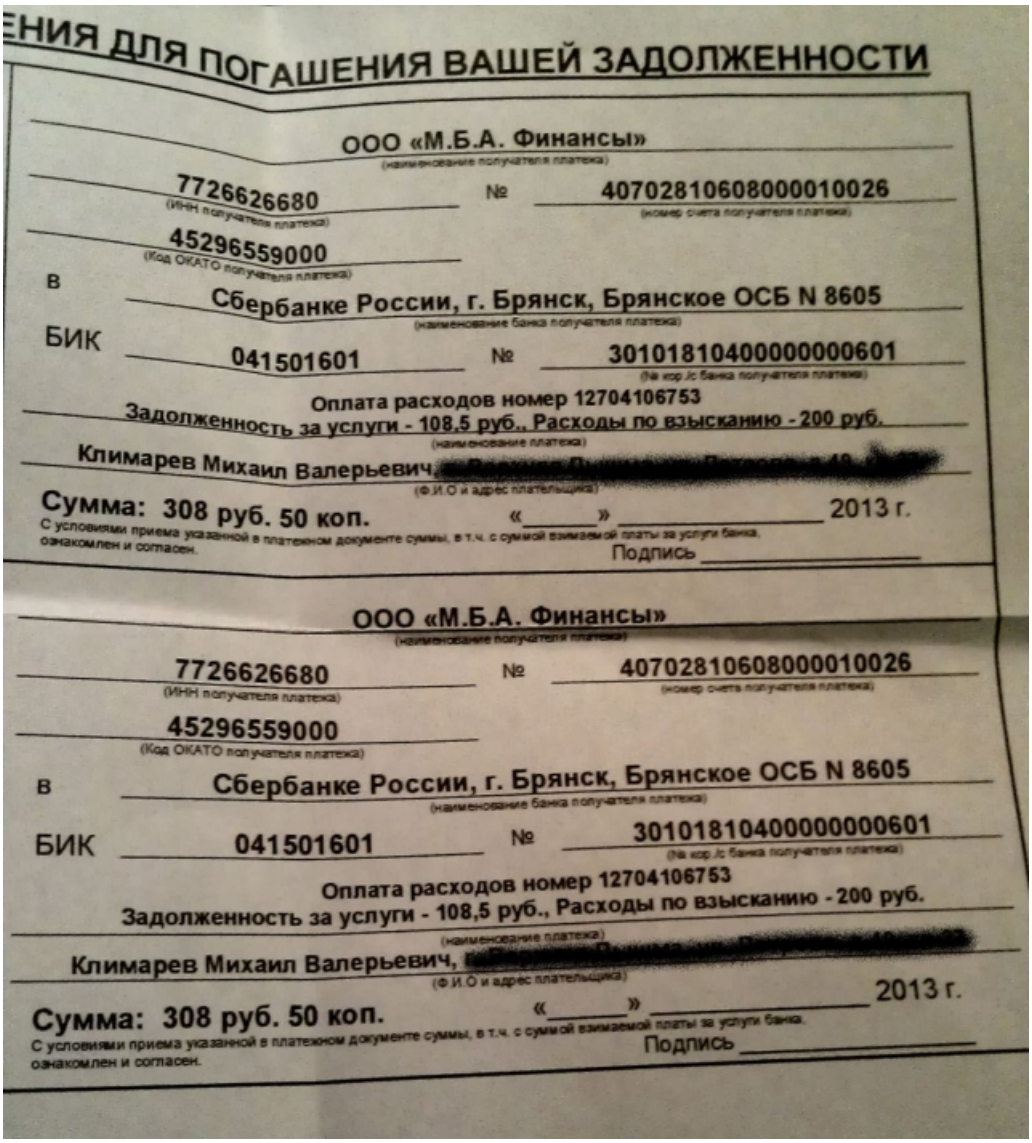
В случае направления Вами платежей по реквизитам Клиента после получения настоящего Уведомления данные платежи будут направляться Агентству за вычетом комиссии, установленной Клиентом, а Ваши обязательства в части указанной комиссии не будут считаться выполненными надлежащим образом.

По всем вопросам, связанным с исполнением Вами обязательств по Договору, необходимо обращаться в ООО «М.Б.А. Финансы», контактное лицо Елена Селехова, телефон 8-800-555-0678 (*звонок бесплатный*),

e-mail support@mbafin.ru,
Сайт: http://www.mbafin.ru/feedback
факс 8-495-505-5181

Трогательный абзац про то, что если я ВНЕЗАПНО захочу оплатить услуги клиенту агентства, то надо и комиссию туда включить, просто умилил.

И приложили распечатанный квиток "для удобства платежа":



ЕНИЯ ДЛЯ ПОГАШЕНИЯ ВАШЕЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ

ООО «М.Б.А. Финансы»
(наименование получателя платежа)

7726626680 (ИНН получателя платежа) № 40702810608000010026 (номер счета получателя платежа)

45296559000 (Код ОКАТО получателя платежа)

в Сбербанке России, г. Брянск, Брянское ОСБ N 8605
(наименование банка получателя платежа)

БИК 041501601 № 30101810400000000601
(№ кор./с банка получателя платежа)

Оплата расходов номер 12704106753
Задолженность за услуги - 108,5 руб., Расходы по взысканию - 200 руб.
(наименование платежа)

Климарев Михаил Валерьевич, [redacted]
(Ф.И.О и адрес плательщика)

Сумма: 308 руб. 50 коп. «_____» _____ 2013 г.

С условиями приема указанной в платежном документе суммы, в т.ч. с суммой взимаемой платы за услуги банка, ознакомлен и согласен. Подпись _____

ООО «М.Б.А. Финансы»
(наименование получателя платежа)

7726626680 (ИНН получателя платежа) № 40702810608000010026 (номер счета получателя платежа)

45296559000 (Код ОКАТО получателя платежа)

в Сбербанке России, г. Брянск, Брянское ОСБ N 8605
(наименование банка получателя платежа)

БИК 041501601 № 30101810400000000601
(№ кор./с банка получателя платежа)

Оплата расходов номер 12704106753
Задолженность за услуги - 108,5 руб., Расходы по взысканию - 200 руб.
(наименование платежа)

Климарев Михаил Валерьевич, [redacted]
(Ф.И.О и адрес плательщика)

Сумма: 308 руб. 50 коп. «_____» _____ 2013 г.

С условиями приема указанной в платежном документе суммы, в т.ч. с суммой взимаемой платы за услуги банка, ознакомлен и согласен. Подпись _____

Ну, и контрольный в виде СМС:

[Лучший способ расстаться с клиентом навсегда]

... но уже опять от Кредитэксперсс. Но без "Р", как в самом первом письме. То же это агентство или другое, третье, выяснять уже лень.

И окончательно стало понятно, что это чистой воды мошенники, пытающиеся "по-легкому срубить бабла".

И дело в следующем.

Во-первых, в соответствии со ст.382 Гражданского Кодекса РФ, которую упоминали коллекторы, имеет пункт 3: "*Если должник не был письменно уведомлен о состоявшемся переходе прав кредитора к другому лицу, новый кредитор несет риск вызванных этим для него неблагоприятных последствий. В этом случае исполнение обязательства первоначальному кредитору признается исполнением надлежащему кредитору*". Это означает, что цитируемый выше пункт из "Правил оказания услуг физлицам" имени Ростелекома ничтожен в случае отсутствия письменного уведомления меня, как субъекта переуступки прав. Причем, вы решительно не обязаны доказывать, что НЕ получали никакого уведомления. Это кредитор обязан доказывать, что уведомление было доставлено. Следовательно, пока на сцене не появляется бумага с моей подписью о том, что я извещен о переуступке прав на "долги", ни о каком взыскании речи быть не может.

Во-вторых, в том же ГК РФ, в той же Главе 24 "Перемена лиц обязательства", есть статья 386, которая достаточно короткая: "*Должник вправе выдвигать против требования нового кредитора возражения, которые он имел против первоначального кредитора к моменту получения уведомления о переходе прав по обязательству к новому кредитору*". Это означает, что если я имел возражения против предыдущего кредитора, который не удосужился разъяснить кредитору причину возникновения долга, то и против коллектора имеется возможность выдвинуть аналогичные требования.

И, **в-третьих**, в конечном итоге - это задача кредитора доказывать возникновение долга и претензий, а не дебитора оправдываться, что он "не верблюд". Для этого есть статья 385 ГК РФ, п.1:

> "1. Должник вправе не исполнять обязательство новому кредитору до представления ему доказательств перехода требования к этому лицу.
>
> 2. Кредитор, уступивший требование другому лицу, обязан передать ему документы, удостоверяющие право требования, и сообщить сведения, имеющие значение для осуществления требования".

В подметных письмах, рассылаемых, судя по воплям на всевозможных форумах, тысячами, никаких доказательств возникновения долга нет. Как можете убедиться, даже номера договоров с оператором и номера лицевых счетов указаны неверно. Или вообще не указаны.

Следовательно, делаем вывод, что действия указанных "Кредитэкспрессов" и "МБА-финансов", мягко говоря, не совсем законны. А поскольку в письмах прямо написаны не завуалированные угрозы "прибегнуть к принудительному взысканию", то можно даже трактовать сии письма как вымогательство, а это уже неприкрытая уголовщина.

Уверен, что среди читателей имеются те, кто сталкивался с подобным. Если вы заплатили по таким письмам деньги, то поздравляю - вас обманули, взяв "на слабо". Для тех, кто столкнулся, не заплатил и теперь нервничает, опасаясь "судебным преследованием", хочу сказать, что бояться вам решительно нечего. Еще ни одно коллекторское агентство никого не увезло в лес и не закопало реально не довело дело до суда. По крайней мере, мне наличие таких фактов не известно.

Причина проста - шанс выиграть дело по взысканию задолженности по подобным делам у коллекторов примерно один из миллиона. Весь “бизнес” подобных организаций строится исключительно на доверчивости законопослушных граждан и плохое понимание логики Закона. Судите сами: если б общество поощряло перевод "долгов" одного субъекта другому без каких-либо доказательств возникновения долга, то буквально через полгода эдакое общество превратилось бы в озверевшее стадо, которое только бы и занималось тем, что писало бы друг на друга липовые "договора-цессии". А закончилось бы все анархией с бандами "коллекторов", которые терроризировали бы доверчивых граждан.

Советы для тех, кто получил подобные "письма счастья" и звонки:

1. Не нервничайте. Еще раз - подметные письма без уведомления (строго говоря - "почтовое отправление (почтовый перевод) с уведомлением о вручении") не имеют никакой юридической силы. Каких бы кар небесных в них не обещали.

2. Не платите. Ни в коем случае, не платите. Даже если это "смешная сумма" и "чтоб отстали". Коллектор и оператор обязан для начала доказать свое право на требование долга. Причем, это его обязанность. Примерно так же, как если бы вы начали требовать у соседа возврата 100 рублей, а сосед, поскольку был "в санях" и не помнит, переспрашивает, когда и сколько вы ему занимали. Берите пример с соседа - переспросите для начала. И проблема даже не в том, должны ли вы по совести, или не должны. Важно лишить кормовой базы мошенников в принципе - если граждане не будут платить, то "коллекторы" банально вымрут от голода. Ну, или начнут действовать в полном соответствии с Законом.

3. Если вам начали звонить - самое простое **не разговаривать**. Или просто спросить, а кто собственно звонит, на каком основании, и "какие ваши доказательства". Доказательства требуйте в письменном виде, которые вам должен принести лично директор (либо лицо с генеральной доверенностью). И назначьте время с интервалом в 15 минут по адресу, где есть очень много свидетелей. Например, в прокуратуре. Последнее, конечно, шутка, но в каждой шутке есть доля правды. Ну, пусть хотя бы отправят то самое "почтовое отправление с уведомлением о вручении". В 99,9% случаев мошенники этого не сделают. Во-первых, дорого. Во-вторых, это уже реальное доказательство вымогательства, с печатями и подписями.

На этом, тащемта, все. Ну, еще видео есть вот такое:

Можно еще написать советов относительно "как вести себя в суде", но уверяю, что до суда дело не дойдет никогда. Если только сумма долга не превышает сумму затрат на возврат долга плюс прибыль. По моим внутренним ощущениям, эта сумма начинается где-то от 15-20 тысяч рублей - меньшая сумма просто не покроет расходов на зарплату юристов, канцелярские затраты и услуги связи. Но я с трудом могу представить, что вас потащат в суд из-за 35 копеек. :)

При этом даже если дело и дойдет до суда, то вероятность моего проигрыша в нем ничтожно мала -

уже есть постановление ВАС (см. выше), что оператор не вправе взыскивать деньги за фактически не оказанную услугу. А услуга совершенно точно оказана не была, ибо после непоступления денег по авансовой схеме расчетов, оператор, согласно собственным правилам (п.3.2.1.), был обязан прекратить оказывать услуги. Все.

Отношение

Если абстрагироваться от эмоций, возникших у автора по итогам общения с мошенниками, то вывод прост: если ранее я рассматривал ОАО "Ростелеком", как потенциального партнера и поставщика услуг, то теперь - увы, нет.

Ни при каких обстоятельствах я не стану клиентом этой компании. И вам не советую. Как говорится, "эти редиски кинут вас на первом же скачке". Оператор, который продает несуществующие долги мошенникам и вымогателям, предварительно не сделав даже попытки связаться с абонентом, не достоин даже входить в число рассматриваемых в качестве поставщика.

Кроме того, просматриваются и явные нарушения действующего законодательства.

Во-первых, выше я привел требования "возврата долга" от двух разных "коллекторов". Это означает то, что либо "Ростелеком" продал одни и те же долги двум разным "коллекторам", что содержит признаки правонарушения по ст. 159 УК РФ "Мошенничество". Либо мошенники кто-то из вышеприведенных фигурантов. Или оба мошенники.

Во-вторых, и это самое интересное, что к "Кредитэкспрессу" и "МБА-финанс" каким-то волшебным образом попали мои персональные данные. Хорошо. Пусть одно из коллекторских агентств добросовестное. Но не может же быть, чтобы оба агентства имели на законных основаниях мои паспортные данные, адрес проживания и сведения о "задолженности". Следовательно, имеет место быть нарушение 152-ФЗ "О персональных данных".

Я не знаю, в каком именно месте произошла "утечка" - то ли "Ростелеком" слил эти данные, то ли одно из "агентств", заключившее договор цессии, слило другому. Но факт на лицо и доказательства приведены выше.

Можно считать эту статью официальным запросом в доблестную компанию ОАО "Ростелеком" за разъяснением фактов, приведенных выше. И я постараюсь, чтобы статью прочитали топ-менеджеры РТК и в Минкомсвязи. Но вопрос один есть, и он очень простой: "каким образом персональные данные попали в означенные ДВА коллекторских агентства?" В суд пока обращаться не буду, но заявление в Роскомназор готовлю. Тем более что теперь подать заявление в РКН можно через портал Госуслуг.

Который, кстати, обслуживает также ОАО "Ростелеком". И это наводит на мысль - а каким образом ОАО “Ростелеком” защищает персональные данные в оном? Прецедент же весьма неприятный...

Как итог

Из всего вышенаписанного, для добросовестных операторов связи, заботящихся о собственном реноме, можно сделать только один вывод: передавать "зависшие" договоры в коллекторское агентство глупо.

Если бы ваша компания была абсолютным монополистом на рынке, то, возможно, для некоторого краткосрочного промежутка времени, экономический смысл в такой практике был бы. Но, к счастью, рынок интернет-провайдеров достаточно конкурентен (особенно в крупных городах), чтобы пользователь мог выбирать поставщика из, как минимум, трех компаний. При наличии почти одинаковых условий и цен, сложившихся на рынке, потребитель предпочтет такого оператора, который вызывает положительные эмоции.

Однозначно, что рэкет и вымогательство "долгов" положительных эмоций не вызывают. Тем более что при возникновении таковых ситуаций, пользователи и бывшие клиенты при сетевых разговорах в выражениях не стесняются - банальный поиск по ключевой фразе "Расторжение договора с провайдером", выдает сотни тысяч страниц.

Кстати, можно даже назвать самых частых фигурантов таких разбирательств и интернет-хейтерства: Дом.ру, Билайн и Ростелеком. Даже по ссылкам ходить не надо, достаточно просмотреть сниппеты поисковой выдачи - все бренды прекрасно видны.

Кстати, предварительные итоги начатого исследования рынка интернет-операторов показывает, что наибольший антирейтинг (вопрос "каким оператором вы бы не стали пользоваться") подтверждает гипотезу о трех брендах, имеющих отрицательное реноме.

Вот некоторые высказывания респондентов, которые привожу "без купюр" с сохранением орфографии:

Каким провайдером вы не станете пользоваться? Почему?

> ЭрТелеком - заключение договора на одну сумму в месяц за определенную скорость, после стоимость повышается раза в 2, так как подключение как выясняется было по акции, нет возможности нормально расторгнуть договор, наплевательское в целом отношение к пользователю. их слишком много, потому что саппорт плохой. навязчивая реклама. блокируют "ненужные" порты и протоколы. проксируют http.

> К сожалению, мне приходится пользоваться услугами моего провайдера, т.к. в моем населенном пункте альтернативы нет (кроме мобильного интернета). Но если бы была такая возможность, никогда бы не стал клиентом Ростелеком ДВ и не посоветовал его никому. Такого циничного отношения к свои клиентам, мне кажется, нет ни у одного другого провайдера. В течение полугода (уже 3-й год подряд) провайдер нарушает условия договора и предоставляет скорость не более 120-200 кбит/с в независимости от тарифного плана. Все это связано с тем, что провайдер ведет довольно агрессивную политику подключения - скидки, бонусы и т.п., не обращая внимания на свои технические возможности. В результате (обычно с сентября по март) скорость доступа у 90% пользователей сильно падает, возрастают потери на узлах провайдера (до 60%). В этот период большинство заявок в ТП игнорируются (закрываются без ведома заявителя с комментарием "общая проблема"), ТП позволяет себе грубить, бросать трубки...В течение этих полгода идут постоянные обещания, что "...вот-вот расширим канал и все нормализуется", но при этом никаких перерасчетов не делает и исправно выставляет счета на оплату услуг в полном объеме.

> "ЭР-Телеком
>
> - не дают скорость по тарифу, причем в разы;
> - сильно ограниченные условия расторжения договора;
> - навязчивый сервис допродажи услуг;
> - повышение цен действующим абонентам

> "Билайн (Вымпелком)
> Отвратительная техподдержка, очень медленная реакция на аварийные ситуации (до двух недель), смена стоимости текущего тарифа без уведомления пользователя, несоответствие заявленных скоростей и фактических
>
> ДальСвязь (Ростелеком)
> Никакая техподдержка, реакция на аварийные ситуации может быть более месяца, абсолютное несоответствие заявленных скоростей и фактических (до 10-15 кратной разницы), взимание платы за не оказанные услуги."

Вообще, довольно интересное исследование получается. Снова призываю операторов присоединяться к проекту - узнаете много нового!

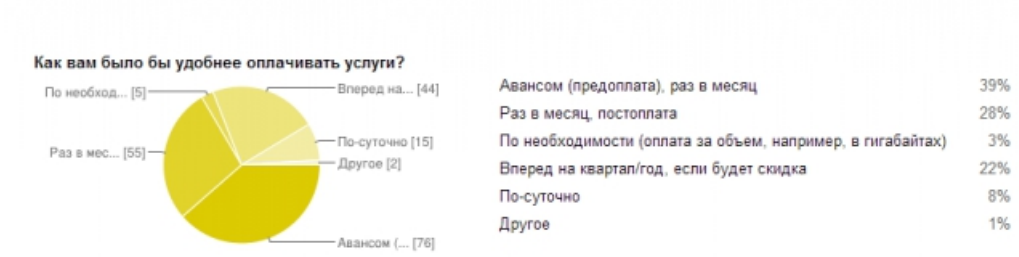
Итак, даже единичные случаи выплескивания негатива в Сети, могут обойтись в приличную сумму, недополученную от оказания услуг. Или вызвать отток.

Принципиально, можно даже подсчитать экономический эффект от отношения клиентов к конкретной компании - нужно взять в динамике индекс NPS и выявить взаимосвязь его изменения с такими параметрами, как "финансовый результат" и "прирост абонентской базы". Такие корреляции будут обязательно выявлены, но, увы, не в этом году - если инициатива "Индекс НАГа" приживется, то в 2014 году можно будет показать действительно крутые цифры.

Но продолжим по практике взаимоотношений провайдера и абонента.

Итак, если провайдер в конечном итоге не планирует сдать всех своих абонентов в рабство к коллекторам, то пункт об обязательном письменном расторжении договора теряет всякий практический смысл. Достаточно воспользоваться общепринятой практикой: абонент перестал платить -> провайдер перестал оказывать услуги.

Таковое возможно только при авансовой схеме оказания услуг. А есть мнение, что клиенты хотят платить постоплатой или в кредит. Что ж, у меня есть ответ и на этот вопрос. Опять таки по итогам (кто там спрашивал про то, какая практическая ценность опроса? А, ведь, я даже не приступал к аналитике!), получается, что на самом деле 61% абонентов хотели бы платить вперед:



Причем, 22% с удовольствием оплатят вперед на квартал, и даже год!

28% опрошенных (на сей момент это порядка 400 респондентов), хотели бы получать услуги в кредит, но для них может быть проведена корректировка в виде экономической санкции: хочешь в кредит - переплачивай. Кстати, Ростелеком так и делает, и здесь они молодцы.

Следовательно, для большинства абонентов препятствий по безвременному уходу от оператора без физической явки в офис просто нет. Зато с точки зрения удержания абонента, более красивой схемы, как "скидка за оплату на год вперед" просто нет. Даже если вдруг ВНЕЗАПНО абонент решит расстаться с вами, то сам явится за остатком денег. Но это маловероятно, ибо в договоре можно прописать, что "деньги не возвращаются" и именно за это скидка. При ежемесячном платеже в 600 рублей (тоже средняя сумма из исследования), в год пользователь заплатит 12*600 = 7200 рублей. При десятипроцентной скидке, платеж будет 6480 рублей, а абонент сэкономит 720 рублей, что вполне деньги. Зато у оператора будет гарантированный годовой доход и снижен отток. С учетом реальной годовой инфляции в размере не менее 10% годовых, можно считать, что работаем даже немного в плюс.

Впрочем, это теоретические изыски. Для практического применения нужны тесты и более детальные изыскания. Но пока "платеж вперед" еще не получил достаточного распространения и может быть вполне конкурентным преимуществом.

Выводы из всей статьи можно сделать такие:

1 В России проживает недостаточное количество потенциальных абонентов, чтобы разбрасываться ими, передавая персональные данные мошенникам.

2 Коммерческая суть договора не в том, чтобы "защитить провайдера от потенциального возникновения дебиторской задолженности". Суть договора в том, чтобы продавать услуги и получать прибыль.

3 Авансовая схема оплаты услуг пока в наибольшей степени отвечает интересам абонентов и провайдеров. И что характерно, большинство клиентов понимают выгоду от этого.

Ну, и в завершение статьи, небольшая анимация. Роман Абрамович узнал, какую сумму получил Ростелеком от продажи персональных данных коллекторам:

